Intermediary Foundation of the Universal Declaration of Human Rights

Aan: College van B & W Gemeente Geldrop-Mierlo

Postbus: 10101
5660GA, GELDROP

Mierlo,20 juli 2021
Betreft: extra voorziening voor mensen met kleine beurs

Geacht college,

Ik verzoek U hierbij vriendelijk een voorziening te regelen ergens uit algemene middelen samen met de woningbouwvereniging Compaen, speciaal voor mensen in een sociale huurwoning met een kleine beurs.

Wanneer die medeburgers de deur van hun woning in het slot laten vallen dan kunnen ze niet een dure slotenmaker bellen om hun deur te openen.Hiervoor moet een voorziening in het leven worden geroepen.

Een extra service door de verhuurder “Compaen” die de eerste keer gratis is, en bij herhaling voor een gering bedrag voor de onkosten te vergoeden.

Gaarne te vernemen.

IFUD of Human Rights

Voorzitter

J.P. van den Wittenboer

P.S.

Een korte samenvatting bijlage(n)

Correspondence:Po.box 324, 5660AH Geldrop The Netherlands
Offices:Kastanje 28, 5731NK Mierlo The Netherlands
C.o.C.reg:41092925 Eindhoven N.L.
E-mail: ifudofhumanrights@yahoo.com
Internet: https://ifudofhumanrights.weebly.com
Phone:+31 -(0)6 50 425 552



nationale ombudsman
als het misgaat tussen u en de overheid

Nationale ombudsman

Als het misgaat tussen u en de overheid voor een dichte deur

Column
8 april 2011



De overheid moet mensen behoorlijk behandelen en daarvoor gebruik ik een lijst met 25 behoorlijkheidsvereisten. Eén van die eisen is dat overheidsinstanties mensen uit zichzelf goed moeten informeren. In heel wat kwesties gaat het mis met de informatie. Vorig jaar ging het in 85 van de 377 rapporten over informatie. In 59 van die rapporten oordeelde ik dat de overheid inderdaad niet behoorlijk geïnformeerd had. Als het om het halen en brengen van informatie gaat mag ook wat van mensen zelf verwacht worden.

Zo behandelde ik laatst de zaak van een wat oudere dame, mevrouw Ketel*. Als zij op een avond haar bezoek uitlaat, waait de voordeur achter haar dicht. Zonder bril, jas én sleutel staat ze geschrokken op straat. Gelukkig heeft ze een andere bewoonster van de flat haar sleutel gegeven voor dit soort noodgevallen. Met die reservesleutel probeert mevrouw Ketel haar deur open te doen. Maar haar andere sleutel blijkt nog aan de binnenkant in het slot te zitten. Daarom blijft de sleutel in het slot steken en staat ze in de kou.

Bij haar buurvrouw belt ze een slotenmaker. Maar daar neemt niemand zo laat nog op. Haar buurvrouw weet gelukkig raad. De brandweer kan ook sloten openmaken! Mevrouw Ketel belt daarom 112: de veiligheidscentrale van regio Haaglanden. Een vriendelijke man van de centrale stelt

haar gerust, de brandweer komt eraan. Nadat die haar deur hebben opengemaakt, moet mevrouw Ketel tekenen voor de kosten. Die zijn 173,20 euro en daar schrikt ze van.

Ze schrijft de gemeente Leidschendam-Voorburg dat de brandweer haar eerder over die kosten had moeten informeren en niet nadat haar deur al was opengemaakt. Ze wil de kosten eigenlijk kwijtgescholden krijgen. De gemeente biedt mevrouw Ketel aan een gesprek te willen organiseren tussen haar en de brandweer over de informatievoorziening. Maar ze laat de gemeente weten dat ze de kwestie liever schriftelijk wil afhandelen. De gemeente vraagt de brandweer of die -voordat ze de deur openden- mevrouw Ketel hebben geïnformeerd over de hoogte van de kosten. Want dat moet. De bevelvoerder zegt dat hij dat heeft gedaan. Maar mevrouw Ketel zegt van niet en schrijft mij over de zaak.

Over wat de bevelvoerder precies tegen mevrouw Ketel heeft gezegd, kan ik geen uitspraak doen. Ze verklaren beiden iets anders. Wel vraag ik de gemeente om de opname van het telefoongesprek tussen haar en de brandweercentrale. Daarop is te horen dat de man van de veiligheidscentrale haar vertelt dat het openen van de deur geld zal kosten. Dit begreep zij. Ik vind dat zij op dat moment zelf had moeten vragen hoe hoog die kosten dan waren. Het lijkt mij voor de centralist ondoenlijk om in een dergelijk geval steeds ook de kosten precies op te geven. Want die blijken per situatie en eventueel gemeente te kunnen verschillen. 112 is snel beschikbaar, maar moet ook snel kunnen werken.

Ik kan me voorstellen dat de rekening tegenvalt, maar in dit geval was het vragen naar de precieze kosten de eigen verantwoordelijkheid van mevrouw Ketel.

** Om privacyredenen is de naam veranderd*

Persoonlijk, Dichtbij en Verbonden
Een visie en strategie voor het Sociaal Domein

Gemeente Geldrop-Mierlo

Oktober 2019

72 blz (pdf)

Geldrop-Mierlo is van en voor iedereen. Mensen voelen zich onderdeel van onze gemeenschap en hebben deel in die gemeenschap. Alleen samen zijn wij een vitale en veerkrachtige gemeenschap.

Rapport KANTAR 2019

"Relatie burger overheid 2030"

Onderzoek in opdracht van de Nationale Ombudsman



Compaen scoort een 8,2 voor algemene tevredenheid

We zijn apetrots op de resultaten! Compaen scoort maar liefst een 8,2 voor algemene tevredenheid onder onze huurders. Complimenten aan iedereen, want dit hebben wij samen voor elkaar gekregen.

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid, wensen en behoeften van onze klant, hebben we onlangs een onderzoeksbureau uit Eindhoven gevraagd om een communicatieonderzoek te houden onder onze huurders. Naast het prachtige cijfer voor de algemene tevredenheid, hebben we ook inzicht gekregen in wat goed gaat en wat beter kan.

Waarom doen we dit?
De afgelopen jaren zijn we binnen Compaen gegroeid en ontwikkeld. Sinds corona is de dienstverlening veranderd. Wij willen graag dichtbij de huurder (blijven) staan, nu én in de toekomst. Daarom waren we benieuwd hoe onze huurders op dit moment de dienstverlening en communicatie ervaren. Wat vinden ze goed gaan en wat kan beter? Daarop willen we onze communicatiestrategie en dienstverlening laten aansluiten.

Samenvatting resultaten onderzoek
De algemene tevredenheid is dus een 8,2!

Aan alle huurders die hebben deelgenomen aan de enquête hartelijk dank voor uw medewerking! Wij zijn enorm trots op uw waardering! Als dank voor het invullen van de vragenlijst kon u een waardebon winnen. Deze worden na de zomervakantie uitgereikt.

Compaen-wonen



Woningstichting Compaen is een klantgerichte organisatie die actief is in de gemeente Helmond in de wijken Mierlo-Hout, Stiphout, Brouwhuis en Brandevoort en in de gemeente Geldrop-Mierlo en wel in Mierlo. Compaen heeft circa 3.500 woningen in haar bezit.
Met ruim 25 enthousiaste en betrokken medewerkers streven wij ernaar, samen met de samenwerkingspartners, om zoveel mogelijk in te spelen op de wensen van onze huurders.

https://compaen-wonen.nl/over-ons/

IFUD of Human Rights

kort samengevat:

“stralen verbondenheid uit”

Nu komt het wel eens voor in iedere organisatie waar mensen werkzaam zijn dat dingen liepen zoals niet zouden moeten lopen. De organisatie moet dan bijsturen. Dat het niet altijd incidenten zijn, bleek onlangs bij de belastingdienst, onderzoeksrapport “Ongekend onrecht”17 december 2020.

Voorbeeld in de prakrijk:

Persoonlijk heb ik in het verleden met een haak in opdracht van bewoners hun deuren kunnen openmaken toen ze de deur achter zich hadden dicht getrokken en daarna zonder sleutel zaten om de deur te openen. De sleutels lagen binnen.Zelfs bij de oud wethouder wiens zoon mijn boven-buurman was. Toen die in vakantie de katten kwam verzorgen liet hij zijn sleutels binnen liggen, en vroeg hij mij om hulp.

Onlangs was er weer zo’n situatie. Maar nu ging het niet lukken met een haak, omdat de klink wat stroef bleek. Toen de bewoner van het pand –ergens bij mij in de straat- de woningbouw Compaen vroeg om iemand te sturen, begon de persoon in kwestie bij Compaen moeilijk te doen,en begon de zaken af te schuiven en steeds onnodige vragen te stellen.